

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación: 2023052952-028-000



Fecha: 2023-09-19 10:45 Sec. día 2111

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación	: 2023052952-028-000
Trámite	: 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad	: 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente	: 2023-2267
Demandante	: MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ
Demandados	: "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
Anexos	:

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del parágrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

Atendiendo a la solicitud de interrogatorio de parte elevada por la pasiva, en el presente caso esta prueba resulta innecesaria para dilucidar los hechos objeto de disputa en tanto las documentales allegadas por las partes que reposan en los derivados 000, 009, 010, 011, 012 del expediente son suficientes para resolver el fondo de la controversia. En consecuencia, se rechaza el interrogatorio de parte solicitado por el demandado.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, a efecto de que se ordenara a la demandada proceda a *“que se elimine la compra realizada sin mi autorización de Tarjeta de Crédito la en la fecha anteriormente escrita”* y *“que se me haga la devolución del cobro de \$680.112, más los intereses causados a la fecha”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*SCOTIABANK COLPATRIA S.A. cumplió con las instrucciones de documentación, calidad y seguridad de las transacciones conforme lo dispone la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia*, entre otras, las cuales se fundaron en que el banco se ajustó a los procedimientos previstos para analizar la autenticidad de las compras y procedió a su reversión provisional del pago mientras se surtía la investigación de la operación desconocida por la accionante, no obstante, tras realizar las diligencias tendientes a demostrar la autenticidad de la transacción procedió a volver a cargar el pago al producto de la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ**.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ** es titular de una tarjeta de crédito terminada en ***3187 con el Banco **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, con la cual se realizó una transacción el día 31 de marzo de 2022 por el valor de \$ 680.112 pesos a favor del comercio M&G GROUP S.A.S. Ante el desconocimiento de esta transacción la demandante solicita a la pasiva “*Aclaración de cobros y facturación*” el día 29 de abril de 2022 manifestando que la operación mencionada se realizó sin su autorización.

Al respecto, la entidad demandada le informó a la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ** el 5 de mayo de 2022 en respuesta a su solicitud que se reversaría la transacción desconocida provisionalmente mientras se realizaba la investigación correspondiente, indicando que en caso de que se compruebe que la transacción es correcta se volvería a cargar a la tarjeta terminada en ***3187. La entidad indica que de acuerdo al perfil transaccional de la accionante la operación debatida no presentó error ni parámetro de riesgo, asimismo solicitó grabaciones de las llamadas efectuadas entre el comercio M&G GROUP S.A.S. con la demandante referentes a la operación debatida, con todo lo anterior se concluyó que la transacción efectivamente fue realizada por la accionante y se volvió a cargar la compra a la tarjeta de crédito terminada en ***3187.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad civil contractual del banco **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** por efectuar la operación del 31 de marzo de 2022 a favor del comercio M&G GROUP S.A.S. con cargo a la tarjeta de crédito terminada en ****3187 de la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ**.

Del material probatorio aportado por la pasiva se puede sustraer que existió un llamada el día 30 de marzo de 2022 en donde un funcionario de M&G GROUP S.A.S se comunicaba con una persona que se identificó como **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ** en donde se le ofrecía un producto o servicio ofertado por este comercio y se realizaba la validación de datos para la compra de este bien, concretamente el funcionario indica que “*recuerde que el aporte que usted va a ver reflejado mes a mes es de \$18.892 por 36 cuotas, para un total de \$680.112*” a lo que el remitente de la llamada presenta conformidad procediendo a la validación de datos para efectuar el pago, ante lo cual la remitente de la llamada ofrece datos como nombre completo (MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ), número de cédula (23.487.997), número de celular (3114420415), dirección para el envío (Carrera 17 #7ª-39 Tunja, Boyacá)

así como también indica como información de pago que se trata de una tarjeta de crédito del Banco Colpatria y enuncia los dígitos y la fecha de vencimiento de este producto.

De acuerdo a los datos ofrecidos por el remitente de la llamada mencionada se advierte que estos corresponden con los datos personales que se encuentran en las bases de datos del banco **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** como se demuestra en el formulario de “*acuse de recibo y conocimiento de producto tarjeta de crédito*” suscrito por la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ** el 3 de septiembre de 2021, los extractos bancarios del producto materia de la presente litis y log de comunicaciones entre las partes de este proceso, como se muestra a continuación.



**ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO
DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO**

CÓDIGO DE BARRAS

84

11775 396

PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO

TIPO ID	No. ID ASESOR	FECHA DE TRÁMITE	NOMBRES Y APELLIDOS DEL ASESOR	CANAL DE VENTA
CC X INT.	1057844312	2021 09 03	Fernando Humberto Of Tunja Centro	

1. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

PRIMER APELLIDO: Martinez
SEGUNDO APELLIDO: Hernandez
PRIMER NOMBRE: Maria
SEGUNDO NOMBRE: Solinda

TIPO ID: T3
C.C. Y C.E.: PASAPORTE
CARNÉ DIP.: 23-487997
REGISTRO CIVIL: Chiriquiganga

2. ACUSE DE RECIBIDO

Certifico que recibí y acepté de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. la Tarjeta de Crédito (cuatro últimos dígitos) 3187 satisfactoriamente y en perfectas condiciones; y que conozco las condiciones relacionadas a continuación:

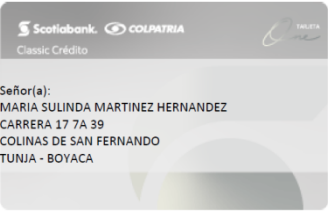
Marque con una X la tarjeta recibida

☐ Básica	☐ Oro	☐ Empresarial	☐ Signature	☐ Extendida
☒ Clásica	☐ Platinum	☐ Black	☐ Infinite	☐ Afiliada

Recibo Tarjeta Priority Pass ☒ SI ☐ NO

Últimos dígitos Priority Pass

Marca entregada: Visa One Light



EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

PÁGINA 1 DE 2

CONTRATO No 00010084000010903569

NÚMERO DE TARJETA 442549*****3187

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$524.382	09/02/2022	\$2.305.286	18/12/2021	21/01/2022

*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

4 | 573114420415 | 891003 | 21/04/2023 15:07 | 21/04/2023 15:10 | Scotiabank Colpatria: Maria Sulinda Martinez Hernandez, no vemos reflejado el pago de tu tarjeta de crédito.

Con ocasión a la reclamación elevada por la parte actora, se procedió por la financiera al estudio del caso solicitando las comunicaciones entre el comercio y la demandante, así como a la reversión preventiva de la transacción hasta que fuera validada su autenticidad, una vez fue completada la investigación por parte de la entidad esta concluyó que la operación se realizó con la debida autorización de la titular del producto y en efecto, realizó el cargo respectivo a la tarjeta de crédito terminada en ***3187 de acuerdo a las indicaciones suministradas por la accionante, es decir, por un monto total de \$680.122 pesos diferido a 36 meses con una cuota mensual de \$18.892 pesos a nombre de M&G GROUP S.A.S.

De acuerdo a las pruebas obrantes en el presente caso, es claro que en algún momento se perdió la custodia de los elementos personales y necesarios para que la transacción objeto de debate cursará con normalidad, o terceros accedieron a ellos, como lo son datos personales de la señora **MARIA SULINDA MARTINEZ HERNANDEZ**, como nombre completo, número de cédula e información del producto financiero terminado en ****3187 como por ejemplo los diez dígitos del número de la tarjeta y su fecha de vencimiento, no obstante la entidad realizó una reversión preventiva del pago desde la fecha de la reclamación de la accionante hasta tanto haya sido verificada la autenticidad de la transacción.

Cabe resaltar que los consumidores financieros, así como son titulares de derechos, también lo son de deberes como lo son por ejemplo los contenidos en el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009 concretamente

en su inciso c que dispone “*Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.*”. En el presente caso, la entidad demandada atendió a la transacción solicitada debido a que el solicitante otorgo todos los datos de exclusivo conocimiento del titular del producto, en consecuencia, la transacción superó los niveles de seguridad para efectuarse la operación.

No obstante, la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia en su capítulo 1 título 2 parte 1 indica los múltiples mecanismos de seguridad en las transacciones que deben cumplir las entidades vigiladas para validar la autenticidad de la operación, los cuales son tendientes a solicitar información de exclusiva custodia del consumidor financiero para realizar la transacción de forma exitosa, como en el presente caso ocurrió.

En efecto, recuérdese que en la gestión del producto aludido, no solo le corresponde a la entidad financiera el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el respectivo contrato, sino además de los requerimientos mínimos en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, consistentes en “Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos” (numeral 2.3.3.1.13.), encuentra este Despacho que la operación aquí discutida se encontraba dentro de los hábitos transaccionales del demandante pues, el monto de la operación correspondía con la cuantía de las operaciones realizadas con la tarjeta, como se acredita con el log transaccional obrante en el expediente (derivado 010).

En consecuencia, se declarará probada la excepción denominada “*SCOTIABANK COLPATRIA S.A. cumplió con las instrucciones de documentación, calidad y seguridad de las transacciones conforme lo dispone la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia*”, y “*Ausencia de nexo causal- culpa exclusiva de la víctima*”, las cuales enervan las pretensiones de la demanda, relevándose este despacho del análisis de los demás medios exceptivos propuestos.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones denominadas: “*SCOTIABANK COLPATRIA S.A. cumplió con las instrucciones de documentación, calidad y seguridad de las transacciones conforme lo dispone la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia*”, y “*Ausencia de nexo causal- culpa exclusiva de la víctima*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

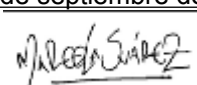
Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de septiembre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario